



# भारत का राजपत्र The Gazette of India

असाधारण

EXTRAORDINARY

भाग III—खण्ड 4

PART III—Section 4

प्राधिकार से प्रकाशित

PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 239]

नई दिल्ली, सोमवार, नवम्बर 5, 2012/कार्तिक 14, 1934

No. 239]

NEW DELHI, MONDAY, NOVEMBER 5, 2012/KARTIKA 14, 1934

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

अधिसूचना

नई दिल्ली, 5 नवम्बर, 2012

दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान (दसवां संशोधन) विनियम, 2012  
(2012 का 23)

सं. 311-13/2012-क्यूओएस.—भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24वां) की धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (ख) के उप-खंड (v) और उप-धारा (1) के खण्ड (ग) के साथ पठित धारा 36 के अंतर्गत प्राधिकरण को प्राप्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण, दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2010 (2010 का 6) में संशोधन करने के लिए एतद्वारा निम्नलिखित विनियम बनाता है, नामतः :-

- (1) इन विनियमों को दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान (दसवां संशोधन) विनियम, 2012 कहा जाएगा ।  
(2) ये विनियम, इनके सरकारी राजपत्र में प्रकाशन की तारीख से लागू होंगे ।
- दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2010 (2010 का 6) (जिसे इसके पश्चात मूल विनियम कहा जाएगा) के विनियम 2 में खण्ड (v) के बाद, निम्नलिखित खंड अंतःस्थापित किया जाएगा, नामतः :-

“(फ क) “हस्ताक्षर” से आशय, एक ही जैसी या उसी प्रकार के समान वर्णों या स्ट्रिंग्स या पाठभेद वाणिज्यिक संप्रेषण वाली सामग्री से है परन्तु यह ग्राहकों से संबंधित सूचना को शामिल नहीं करता है”

3. मूल विनियमों के विनियम 3 के उप-विनियम (4) में, द्वितीय परंतुक के लिए, निम्नलिखित परंतुक प्रतिस्थापित किया जाएगा, नामतः :-

“बशर्ते आगे यह भी कि इन विनियमों के लागू होने के एक महीने के बाद से, प्रत्येक एक्सेस प्रदाता, प्राधिकरण के पास पंजीकृत टेलीमार्केटरों को छोड़कर, नए ग्राहक को टेलीफोन कनेक्शन, चाहे वह बुनियादी टेलीफोन सेवा या सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा हो, उपलब्ध कराते समय, ग्राहक अधिमान पंजीकरण सुविधा के विवरण से युक्त ग्राहक विवरण फार्म प्रदान करेगा तथा उपभोक्ता से इस आशय की वचनबद्धता प्राप्त करेगा कि उसके द्वारा खरीदे गए सिम या कनेक्शन का प्रयोग, टेलीमार्केटिंग के लिए नहीं किया जाएगा तथा यदि उक्त सिम या कनेक्शन का प्रयोग, टेलीमार्केटिंग के लिए किया जाता है, तो टेलीमार्केटिंग उद्देश्य से प्रयोग किए गए, दूरसंचार संसाधनों को विच्छेदित (डिस्कनेक्ट) किया जा सकता है।”

4. मूल विनियमों के विनियम 19 के उप-विनियम (4) में, “तारीख, समय एवं संक्षिप्त वर्णन” शब्दों को “तारीख और वर्णन” शब्दों से प्रतिस्थापित किया जाएगा ।

5. मूल विनियमों के विनियम 20 के उप-विनियम (2) में,—

(क) खण्ड (ज) को निम्नलिखित खण्ड से प्रतिस्थापित किया जाएगा, नामतः :-

“(ज) कोई भी एक्सेस प्रदाता, इन विनियमों के लागू होने के पन्द्रह दिनों के बाद से, विनियम 14 के अंतर्गत पंजीकृत टेलीमार्केटर या लेन-देन के संदेश भेजने वाली संस्था के अलावा, किसी भी व्यक्ति को दूरसंचार प्रशुल्क आदेश, 1999 की अनुसूची-XIII में निर्धारित दर से कम दर पर प्रति दिन, प्रति सिम एक सौ से अधिक एसएमएस भेजने की अनुमति नहीं देगा”;

(ख) खण्ड (ट) के पश्चात्, निम्नलिखित उप-खण्डों को अंतःस्थापित किया जाएगा,  
नामतः :-

"(उ) प्रत्येक एक्सेस प्रदाता द्वारा इन विनियमों के लागू होने के पन्द्रह दिनों के अंदर, अपने ग्राहकों को इस आशय की सलाह देने वाला एसएमएस भेजा जाएगा कि यदि वे प्राधिकरण के साथ टेलीमार्केटर के रूप में पंजीकृत नहीं हैं, तो उनके द्वारा कोई भी वाणिज्यिक संप्रेषण नहीं भेजा जाए क्योंकि वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने का परिणाम, संसाधनों का विच्छेदन होगा :

बशर्ते कि एक्सेस प्रदाता द्वारा इस प्रकार के प्रथम एसएमएस भेजने के पन्द्रह दिन के अंदर, इसी तरह का दूसरा एसएमएस भेजा जाएगा तथा उसके उपरान्त, प्रत्येक छह माह के दौरान इस प्रकार का एसएमएस ग्राहक को पुनः प्रेषित किया जाएगा;

(ड) प्रत्येक एक्सेस प्रदाता द्वारा, इन विनियमों के लागू होने के तीन महीनों के बाद यह सुनिश्चित किया जाएगा कि एक ही तरह के हस्ताक्षर वाले किसी भी संसाधन या नंबर से प्रति घण्टा दो सौ से अधिक एमएमएस भेजे नहीं जाएंगे:

बशर्ते कि इस खंड में उल्लिखित कुछ भी, विनियम 14 के तहत पंजीकृत टेलीमार्केटर या लेन-देन संदेश भेजने वाली संस्था या समय-समय पर प्राधिकरण द्वारा निर्देश देकर छूट प्रदान किए गए टेलीफोन नंबर पर लागू नहीं होगा;

(ढ) प्रत्येक एक्सेस प्रदाता, इन विनियमों के लागू होने के पैंतालीस दिनों के अंदर, "वेब आधारित अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषण शिकायत पंजीकरण प्रणाली" तथा समर्पित ईमेल पते की स्थापना करेगा ताकि उपभोक्ता,

अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषण से संबंधित शिकायतों को दर्ज कराने में समर्थ हो सकें।”

6 मूल विनियमों की अनुसूची-V में करार के पैरा (13) में, “एनटीआर से” शब्द के पश्चात् “या भादूविप्रा द्वारा ” शब्द अंतःस्थापित किया जाएगा।

7 मूल विनियमों की अनुसूची- VI में, पैरा-4 के लिए निम्नलिखित पैरा प्रतिस्थापित किया जाएगा, नामतः :-

“ 4. एक ग्राहक, अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषण प्राप्त होने की अपनी शिकायत को, इस प्रकार के संप्रेषण को, टेलीफोन नंबर या शीर्षक के साथ, जैसा भी मामला हो तथा अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषण प्राप्त होने की तिथि के साथ निम्नलिखित प्रारूप में 1909 को भेजकर, पंजीकृत करा सकता है:-

“ अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषण, XXXXXXXXXXXX, dd/mm/yy”

जहां XXXXXXXXXXXX - टेलीफोन नंबर या एसएमएस का शीर्षक, जैसा भी मामला हो, जिस से अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषण भेजा गया है।

स्पष्टीकरण :- इस प्रकार के एसएमएस के साथ, टेलीफोन नंबर या शीर्षक तथा अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषण एसएमएस प्राप्त होने की तिथि को, 1909 पर भेजते समय, अल्पविराम के बाद, खाली स्थान या खाली स्थान के बिना, जोड़ा जा सकता है।

राजीव अग्रवाल, सचिव

[ विज्ञापन-III/4/142/12/असा. ]

टिप्पणी 1: मूल विनियम, अधिसूचना संख्या 305-17/2010-क्यूओएस दिनांक 1 दिसंबर 2010 के तहत भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में प्रकाशित किए गए।

**टिप्पणी 2:** मूल विनियम, अधिसूचना संख्या 305-17/2010-क्यूओएस दिनांक 14 दिसंबर 2010 के तहत संशोधित किए गए तथा भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में प्रकाशित किए गए।

**टिप्पणी 3:** मूल विनियम, अधिसूचना संख्या 305-17/2010-क्यूओएस दिनांक 28 दिसंबर 2010 के तहत पुनः संशोधित किए गए (दूसरा संशोधन) तथा भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में प्रकाशित किए गए।

**टिप्पणी 4:** मूल विनियम, अधिसूचना संख्या 305-17/2010-क्यूओएस दिनांक 31 जनवरी 2011 के तहत पुनः संशोधित किए गए (तीसरा संशोधन) तथा भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में प्रकाशित किए गए।

**टिप्पणी 5:** मूल विनियम, अधिसूचना संख्या 305-17/2010-क्यूओएस दिनांक 28 फरवरी 2011 के तहत पुनः संशोधित किए गए (चौथा संशोधन) तथा भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में प्रकाशित किए गए।

**टिप्पणी 6:** मूल विनियम, अधिसूचना संख्या 305-17/2010-क्यूओएस दिनांक 18 मार्च 2011 के तहत पुनः संशोधित किए गए (पांचवां संशोधन) तथा भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में प्रकाशित किए गए।

**टिप्पणी 7:** मूल विनियम, अधिसूचना संख्या 352-04/2011-सीए (क्यूओएस) पार्ट, दिनांक 05 सितम्बर, 2011 के तहत पुनः संशोधित किए गए (छठवां संशोधन) तथा भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में प्रकाशित किए गए।

**टिप्पणी 8:** मूल विनियम, अधिसूचना संख्या 352-04/2011-सीए (क्यूओएस) दिनांक 25 अक्टूबर, 2011 के तहत पुनः संशोधित किए गए (सातवां संशोधन) तथा भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में प्रकाशित किए गए।

**टिप्पणी 9:** मूल विनियम, अधिसूचना संख्या 352-04/2011-सीए (क्यूओएस) दिनांक 01 नवम्बर, 2011 के तहत पुनः संशोधित किए गए (आठवां संशोधन) तथा भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में प्रकाशित किए गए।

4324 GI/12-2

**टिप्पणी 10:** मूल विनियम, अधिसूचना संख्या 305-24/2011-क्यूओएस(एसपी) दिनांक 14 मई, 2012 के तहत पुनः संशोधित किए गए (नौवां संशोधन) तथा भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में प्रकाशित किए गए।

**टिप्पणी 11:** व्याख्यात्मक ज्ञापन में दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान (दसवां संशोधन) विनियम, 2012 (2012 का 23) के उद्देश्यों एवं कारणों की व्याख्या दी गई है।

**व्याख्यात्मक ज्ञापन**

1. भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण ने अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषण (यूसीसी) पर रोक लगाने के लिए, एक प्रभावी तंत्र का प्रावधान करने हेतु दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2010 (2010 का 6) दिनांक 1 दिसंबर 2010 को जारी किया। इन विनियमों के सभी उपबंध दिनांक 27 सितम्बर, 2011 से लागू हुए। इन विनियमों के कार्यान्वित होने के साथ ही, यूसीसी से संबंधित शिकायतों, में पर्याप्त कमी आई है।
2. मौजूदा विनियम के प्रावधानों में एक्सेस प्रदाताओं को यूसीसी शिकायतों और उन शिकायतों पर की गई कार्रवाई को टीसीसीसीपी पोर्टल [www.nccptrai.gov.in](http://www.nccptrai.gov.in) पर नियमित रूप से अपलोड करना होता है। टीसीसीसीपी पोर्टल पर उपलब्ध आंकड़ों से यह देखा गया है कि उपभोक्ताओं द्वारा दर्ज अधिकांश शिकायतें, उन ग्राहकों से संबंधित हैं, जो कि प्राधिकरण में टेलीमार्केटर के रूप में पंजीकृत नहीं हैं। अतः मौजूदा विनियामक ढांचे को और अधिक सख्त बनाने के लिए, भादूविप्रा ने "दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2010 की समीक्षा" संबंधी परामर्शी दस्तावेज और मसौदा "दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान(दसवां संशोधन) विनियम, 2012", दिनांक 03 अगस्त, 2012 को जारी किया। विभिन्न हितधारकों से प्राप्त टिप्पणियों को भादूविप्रा की वेबसाइट पर अपलोड किया गया। विभिन्न मुद्दों और प्रस्तावों के संबंध में नई दिल्ली में दिनांक 10 अक्टूबर, 2012 को खुला मंच चर्चा आयोजित की गई। परामर्श प्रक्रिया के दौरान हितधारकों से प्राप्त टिप्पणियों पर, इन विनियमों को बनाते समय, विधिवत् रूप से विचार किया गया है।
3. यह पाया गया है कि गैर-पंजीकृत टेलीमार्केटर विशेष उपकरण एवं साफ्टवेयर अनुप्रयोज्यों का प्रयोग करके, एसएमएस ब्लास्ट के रूप में सामान्यतः भारी मात्रा में प्रचारक एसएमएस

भेजते हैं। ये अनुप्रयोग अपंजीकृत टेलीमार्केटरों को अल्पावधि में भारी संख्या में एसएमएस भेजने में सक्षम बनाते हैं। अतः प्राधिकरण का विचार है कि बड़ी संख्या में समान वर्ण, स्ट्रिंग्स या पाठभेद वाले एसएमएस की पहचान करना, तकनीकी रूप से संभव है। सेवा प्रदाता तकनीकी समाधान करके अपने नेटवर्क से इन एसएमएस को भेजना प्रतिबंधित कर सकते हैं। ऐसा करने से, मोबाइल फोन का प्रयोग करके गैर-यूसीसीसी एसएमएस भेजने वाले सामान्य ग्राहक पर इन प्रतिबंधों का कोई प्रभाव नहीं पड़ेगा। इस तरह के समाधान को, अंतर्राष्ट्रीय मार्गों से अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषणों हेतु सफल पाया गया। अतः प्राधिकरण ने सेवा प्रदाताओं को यह अधिदेशित कर दिया है कि किसी पंजीकृत टेलीमार्केटर या लेन-देन संबंधी संदेश संप्रेषण करने वाली संस्था या प्राधिकरण द्वारा छूट प्राप्त नंबर के अलावा किसी अन्य स्रोत या नंबर से एक घण्टे में समान 'हरताक्षर' वाले 200 से अधिक एसएमएस भेजने की अनुमति न देने के लिए अपने नेटवर्क में एक समाधान क्रियान्वित करें।

4. इसके अतिरिक्त, यह भी नोटिस किया गया है कि ग्राहक, भारी संख्या में प्रचारक एसएमएस भेजने के लिए बाजार में उपलब्ध छूट प्राप्त एसएमएस पैकेज का प्रयोग करके सामान्य टेलीफोन कनेक्शनों के माध्यम से टेलीमार्केटिंग क्रियाकलाप करते हैं। परामर्श के दौरान, कुछ हितधारकों ने सुझाव दिया कि दस अंकीय नंबर का प्रयोग करके वाणिज्यिक संप्रेषण भेजना, अपंजीकृत टेलीमार्केटरों को आर्थिक रूप से अव्यवहार्य बनाने के लिए, एक विभेदकारी प्रशुल्क अधिरोपित किया जा सकता है। इन प्रावधानों से, अपंजीकृत टेलीमार्केटर स्वयं को टेलीमार्केटर के रूप में पंजीकृत कराने के लिए प्रोत्साहित होंगे। तदनुसार, विनियम 20 में संशोधन करके, यह अधिदेशित कर दिया गया है कि सेवा प्रदाताओं द्वारा रियायती दरों पर प्रतिदिन, प्रति सिम एक सौ से अधिक एसएमएस भेजने की अनुमति नहीं दी जाएगी। ग्राहक प्रति दिन, प्रति सिम एक सौ से अधिक एसएमएस भेज सकते हैं। हालांकि, ऐसे एसएमएस पर दूरसंचार प्रशुल्क आदेश, 1999 की अनुसूची-XIII में निर्धारित दर प्रभारित की जाएगी।
5. मूल विनियमों में यह प्रावधान है कि कोई भी ग्राहक, जो कि भादूविप्रा के पास टेलीमार्केटर के रूप में पंजीकृत नहीं है, के द्वारा कोई भी वाणिज्यिक संप्रेषण नहीं भेजा जाएगा। विनियमों के क्रियान्वित होने के उपरान्त, ग्राहकों से प्रतिवेदन प्राप्त हुए कि उन्हें, जब तक सेवा प्रदाता से नोटिस प्राप्त नहीं होता है, तब तक वे विनियम के इस प्रकार के प्रावधान से परिचित नहीं

- होते हैं। तदनुसार, ग्राहक जागरूकता बढ़ाने तथा उपभोक्ताओं को इस प्रकार की गतिविधियों के प्रति चेतावनी देने के लिए, एक्सेस प्रदाता के लिए यह आवश्यक किया गया है कि वह आवधिक आधार पर एसएमएस के माध्यम से अपने ग्राहकों को कोई भी वाणिज्यिक संप्रेषण नहीं भेजने की सलाह दें, यदि वे प्राधिकरण के साथ टेलीमार्केटर के रूप में पंजीकृत नहीं हैं तथा दस अंकीय नंबरों का प्रयोग करके वाणिज्यिक संप्रेषण प्रेषित करने के परिणामस्वरूप, दूरसंचार संसाधनों को विच्छेद (डिस्कनेक्ट) किया जा सकता है।
6. एक्सेस प्रदाताओं के लिए यह भी अनिवार्य किया गया है कि टेलीफोन कनेक्शन प्रदान करते समय, वह ग्राहक से वचनबद्धता प्राप्त करें कि खरीदे गए सिम का प्रयोग, टेलीमार्केटिंग के उद्देश्य हेतु नहीं किया जाएगा।
  7. विनियमों के मौजूदा उपबंधों के अनुसार, एनसीपीआर में पंजीकृत उपभोक्ता, अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषण प्राप्त होने के संबंध में 1909 पर कॉल या एसएमएस करके शिकायत दर्ज करवा सकता है। एसएमएस के माध्यम से शिकायत दर्ज कराने के लिए, उपभोक्ता को "COMP TEL NO XXXXXXXXXXXX, dd/mm/yy; समय hh:mm; में, अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषण का संक्षिप्त विवरण" 1909 पर भेजना होता है, जहां XXXXXXXXXXXX-टेलीफोन नंबर या उस एसएमएस का शीर्षक, जैसा भी मामला हो, होता है, जिससे उक्त अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषण भेजा गया है। तथापि, उपभोक्ताओं से प्रतिवेदन प्राप्त हुए हैं कि शिकायत दर्ज कराने की प्रक्रिया में काफी समय लगता है तथा इसे सरल किए जाने की आवश्यकता है।

इन प्रतिवेदनों पर प्राधिकरण द्वारा विचार किया गया तथा तदनुसार विनियम में संशोधन किया गया है। अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषण एसएमएस के संबंध में सरलता से शिकायत दर्ज कराने के लिए, इस प्रकार के एसएमएस के साथ, टेलीफोन नंबर या शीर्षक, जैसा भी मामला हो, जिससे अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषण भेजा गया है तथा इस प्रकार की एसएमएस की प्राप्ति तिथि को, जोड़कर 1909 पर भेजने के उपबंध किए गए हैं।

उदाहरण के लिए, यदि किसी एनसीपीआर पंजीकृत ग्राहक को दिनांक 27 सितम्बर, 2011 को एक 10 अंकीय नंबर 9812345678 से "एक्सवार्डेज क्रय करने का" एक प्रचारक



एसएमएस प्राप्त होता है, तो वह ग्राहक उसे यूसीसी शिकायत पंजीकरण के लिए "एक्सबाईजेड क्रय करें, 9812345678, 27/09/11" के रूप में 1909 को एसएमएस कर सकता है। यह, एसएमएस के माध्यम से शिकायत दर्ज कराने हेतु सामग्री प्रेषित करने की अनिवार्यता को समाप्त कर देगा।

आगे, उपभोक्ताओं को अपने सेवा प्रदाताओं के पास यूसीसी शिकायत दर्ज कराने के विकल्प को व्यापक करने के लिए, विनियम द्वारा एक्सेस प्रदाता के लिए वेब आधारित अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषण शिकायत पंजीकरण प्रणाली तथा समर्पित ईमेल पते की स्थापना करना अनिवार्य किया गया है ताकि उपभोक्ता, अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषण से संबंधित शिकायतों को दर्ज कराने में समर्थ हो सकें।

### TELECOM REGULATORY AUTHORITY OF INDIA NOTIFICATION

New Delhi, the 5th November, 2012

#### The Telecom Commercial Communications Customer Preference (Tenth Amendment) Regulations, 2012 (23 of 2012)

**No. 311-13/2012-QoS.**—In exercise of powers conferred by section 36, read with sub-clause (v) of clause (b) and clause (c) of sub-section (1) of section 11 of the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997 (24 of 1997), the Telecom Regulatory Authority of India hereby makes the following regulations to further amend the Telecom Commercial Communications Customer Preference Regulations, 2010 (6 of 2010), namely:—

1. (1) These regulations may be called the Telecom Commercial Communications Customer Preference (Tenth Amendment) Regulations, 2012.

(2) They shall come into force from the date of their publication in the Official Gazette.

2. In regulation 2 of the Telecom Commercial Communications Customer Preference Regulations, 2010 (6 of 2010) (hereinafter referred to as the principal regulations), after the clause (v), the following clause shall be inserted, namely:—

“(va) “signature” means contents of commercial communications having same or similar characters or strings or variants thereof, but does not include subscriber related information.”

3. In regulation 3 of principal regulations, in sub-regulation (4), for the second proviso, the following proviso shall be substituted, namely:—

“Provided further that every Access Provider shall, after one month of coming into force of these regulations, at the time of providing a telephone connection, whether Basic Telephone Service or Cellular Mobile Telephone Service, to a new subscriber, other than a telemarketer registered with the Authority, provide in the Customer Acquisition Form the details of Customer Preference Registration facility and obtain from such subscriber an undertaking that the SIM or connection purchased by him shall not be used for telemarketing and in case such SIM or connection is used for telemarketing, the telecom resources used for the purpose of telemarketing shall be liable to be disconnected.”

4. In regulation 19 of the principal regulations, in sub-regulation (4), for the words “the date, time and brief description”, the words “the date and description” shall be substituted.

5. In regulation 20 of the principal regulations, in sub-regulation (2),—

422465/12-3

- (a) for clause (k), the following clause shall be substituted, namely :—

“(k) no Access Provider shall, after fifteen days of coming into force of these regulations, permit any person, other than a telemarketer registered under regulation 14 or an entity sending transactional message, to send more than one hundred SMS per day per SIM at a rate lower than the rate specified in Schedule-XIII of the Telecommunication Tariff Order, 1999;”

- (b) after clause (l), the following clauses shall be inserted, namely :—

“(m) every Access Provider shall, within fifteen days of coming into force of these regulations, send an SMS to its subscribers advising them not to send any commercial communications if they are not registered with the Authority as telemarketer, as sending of commercial communication shall result in disconnection of resources :

Provided that the Access Provider shall send a second such SMS within fifteen days of sending of the first SMS and thereafter repeat sending of such SMS to the subscriber every six months;

(n) every Access Provider shall, after three months of coming into force of these regulations, ensure that no SMS, having similar signature, from any source or number originating more than two hundred such SMSs per hour, is delivered through its network :

Provided that nothing contained under this clause shall apply to a telemarketer registered under regulation 14 or a transactional message sending entity or the telephone number exempted by the Authority, by direction, from time to time;

(o) every Access Provider shall, within forty-five days of coming into force of these regulations, establish a ‘web based unsolicited commercial communication complaint lodging system’ and a dedicated email address to enable the consumers to lodge Unsolicited Commercial Communications related complaints.”

6. In Schedule-V to the principal regulations, in para (13) of the agreement, after the words “from NTR”, the words “or by TRAI” shall be inserted.

7. In Schedule-VI to the principal regulations, for para 4, the following para shall be substituted, namely :—

“4. A customer may register his complaint pertaining to receipt of unsolicited commercial communication by forwarding such communication to 1909 along with the telephone number or header, as the case may be, and the date of receipt of the unsolicited commercial communication in the following format :—

“the unsolicited commercial communication, XXXXXXXXXXXX, dd/mm/yy”

Where XXXXXXXXXXXX- is the telephone number or header of the SMS, as the case may be, from which the unsolicited commercial communication has originated.

*Explanation :* The telephone number or header and the date of receipt of the unsolicited commercial SMS may be appended with such SMS, while forwarding to 1909, with or without space after comma.”

RAJEEV AGRAWAL, Secy.

[ADVT.-III/4/142/12/Ext.]

**Note 1 :** The principal regulations were published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 vide notification No. 305-17/2010-QoS dated 1st December, 2010.

**Note 2 :** The principal regulations were amended vide notification No. 305-17/2010-QoS and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated 14th December, 2010.

**Note 3 :** The principal regulations were further amended (Second amendment) vide notification No. 305-17/2010-QoS and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated 28th December, 2010.

**Note 4 :** The principal regulations were further amended (Third amendment) vide notification No. 305-17/2010-QoS and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated 31 st January, 2011.

**Note 5 :** The principal regulations were further amended (Fourth amendment) vide notification No. 305-17/2010-QoS and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated 28th February, 2011.

**Note 6 :** The principal regulations were further amended (Fifth amendment) vide notification No. 305-17/2010-QoS and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated 18th March, 2011.

**Note 7 :** The principal regulations were further amended (Sixth amendment) vide notification No. 352-4/2011-CA (QoS) Pt. and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated 5th September, 2011.

**Note 8 :** The principal regulations were further amended (Seventh amendment) vide notification No. 352-4/2011-CA (QoS) and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated 25th October, 2011.

**Note 9 :** The principal regulations were further amended (Eighth amendment) vide notification No. 352-4/2011-CA (QoS) and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated 1st November, 2011.

**Note 10 :** The principal regulations were further amended (Ninth amendment) vide notification No. 305-24/2011-QoS (SP) and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated 14th May, 2012.

**Note 11 :** The Explanatory Memorandum explains the objects and reasons of The Telecom Commercial Communications Customer Preference (Tenth Amendment) Regulations, 2012 (23 of 2012).

#### EXPLANATORY MEMORANDUM

1. The Telecom Regulatory Authority of India issued the Telecom Commercial Communications Customer Preference Regulation, 2010 (6 of 2010) dated the 1st December, 2010 to provide an effective mechanism for curbing Unsolicited Commercial Communications (UCC). All the provisions of regulations came into force from 27th September, 2011. With the implementation of these regulations, the number of complaints relating to UCC has reduced considerably.

2. As per the provisions of current regulations, Access Providers are required to upload the UCC complaints and action taken on such complaints on TCCCP portal [www.nccptrai.gov.in](http://www.nccptrai.gov.in), on regular basis. From the data available on TCCCP portal it was seen that most of the complaints lodged by consumers are from numbers who are not registered with the Authority as a telemarketer. Hence, to further tighten the current regulatory framework, TRAI issued a Consultation Paper "Review of The Telecom Commercial Communications Customer Preference Regulations, 2010" and draft "The Telecom Commercial Communications Customer Preference (Tenth Amendment) Regulations, 2012" on 3rd August, 2012. Comments received from various stakeholders were uploaded on TRAI website. Open House Discussion on the various issues and proposals was held at Delhi on 10th October, 2012. The comments received from stakeholders during consultation process have been duly considered while framing these regulations.

3. It is observed that unregistered telemarketers generally send bulk promotional SMS as a SMS blast using special equipment and software applications. These applications enable unregistered telemarketers to send a large number of SMS within a short time. Hence, the Authority is of the view that it is technically possible to identify bulk promotional SMS having similar characters or strings or variants. The service providers then could restrict the delivery of such SMSs over their network using technical solutions. In this way, customers sending non-UCC SMS through mobile phones will not be affected by any such restrictions. Similar solution was found to be successful for unsolicited commercial communications from international routes. The Authority has mandated the service providers to implement a solution in their networks which will not allow sending of more than 200 SMS with similar 'signature' in one hour from any source or number, other than from a registered telemarketer or transactional message sending entity or a number exempted by the Authority.

4. Further, it is also noticed that subscribers undertaking telemarketing activities using normal telephone connections use discounted SMS packages available in the market, for sending bulk promotional SMSs. During the consultation, some of the stakeholders have suggested that a differential tariff may be imposed to make it economically unviable for unregistered telemarketers to send commercial communications using ten digit numbers. Such a provision will also encourage unregistered telemarketers to get themselves registered as telemarketer. Accordingly, regulation 20 has been amended mandating the service providers not to allow sending of more than one hundred SMS per day per SIM at a concessional rate. Subscribers can send SMS beyond one hundred SMS per day per SIM. However all such SMSs will be charged at the rate specified in Schedule-XIII of the Telecommunication Tariff Order, 1999.

5. The principal regulations provide that no subscriber, who is not registered with TRAI as a telemarketer shall make any commercial communications. After the implementation of regulations, representations have been received from consumers that they are not aware of such provision of regulation till they receive notice from the service provider. Accordingly, to increase consumer awareness and also to warn subscribers against such activities, Access Providers have been mandated to send SMS to their subscribers on periodic basis advising them not to send any commercial communications if they are not registered with the Authority as a telemarketer and that sending of commercial communication using ten digit numbers shall result in disconnection of telecom resources.

6. Access Providers have been also mandated that at the time of providing a telephone connection, they shall obtain an undertaking from the subscriber that the SIM purchased shall not be used for telemarketing purposes.

7. As per the current provisions of regulations, customers registered on NCPR may lodge a complaint regarding receipt of unsolicited commercial communications through call or SMS to 1909. For complaint through SMS, customer has to send SMS "COMP TEL NO XXXXXXXXXXXX; dd/mm/yy; Time in hh:mm; short description of Unsolicited Commercial Communication" to 1909, where XXXXXXXXXXXX - is the telephone number or header of the SMS, from which the UCC has originated. However, representations were received from customers that the process of complaint lodging is time consuming and needs to be simplified.

The Authority considered the representations and accordingly has amended the regulation. For easy lodging of a complaint regarding Unsolicited Commercial SMS, provision has been made for forwarding of such SMS by appending the telephone number or header of the SMS, as the case may be, from which the unsolicited commercial communication has originated and date of receipt of such SMS to 1909.

For example, if a NCPR registered customer received a promotional SMS "buy xyz" from a 10 digit number 9812345678 on 27th September, 2011, he may forward the SMS to 1909 as "buy xyz, 9812345678, 27/09/11" for registration of UCC complaint. This will obviate the need for inputting the contents of the SMS for complaining through SMS.

Further, to broaden the options available for consumers to lodge UCC complaints with their service providers, the regulation has also mandated Access Providers to establish a web based UCC complaint lodging system and a dedicated email address to enable the consumers to lodge UCC related complaints.